

## ABSTRAKSI

**NAMA : MEI RINA S**  
**NIM : D2B008049**  
**JUDUL : REFORMASI PELAYANAN PERIZINAN DI KANTOR PELAYANAN TERPADU KOTA SURAKARTA**  
**JURUSAN/PS : ILMU PEMERINTAHAN/STRATA-1**

---

Untuk mendorong iklim investasi di suatu negara atau daerah tidak lepas dari pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, utamanya adalah pelayanan perizinan. Dengan otonomi daerah akan memberikan ruang dan mendorong pemerintah daerah untuk terus memajukan daerahnya dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakatnya. Contohnya adalah pengalaman Kota Surakarta yang menjadikan prosedur pelayanan izin investasi menjadi cepat, mudah dan murah. Perubahan ini yang menciptakan paradigma baru dalam pelayanan perizinan di KPPT (Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu) Kota Surakarta dan berhasil dalam meningkatkan pelayanan publik serta daya tarik investasi di Kota Surakarta.

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah mengetahui pelaksanaan reformasi pelayanan perizinan di KPPT Kota Surakarta, mengetahui faktor-faktor yang sekiranya dapat menghambat dan mendukung keberhasilan pelaksanaan program tersebut, untuk mengetahui sejauh mana pemerintah mampu mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan desain penelitian yaitu statistik-deskriptif yang merupakan metode dengan menggunakan kuesioner sebagai salah satu teknik pengumpulan data dan analisis wawancara secara mendalam (*indepth interview*) dari beberapa informan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa reformasi pelayanan perizinan yang dilaksanakan di KPPT Kota Surakarta sudah baik, dengan struktur organisasi birokrasi yang sederhana, teknologi yang digunakan dalam menunjang pelayanan semakin canggih, sumber daya manusianya sudah mencukupi, penerapan tugas pokok, fungsi dan kewenangan sudah baik dan tepat sehingga pelayanan yang dirasakan sesuai dengan seharusnya, pelayanan perizinan yang diberikan sesuai dengan SPM (standar pelayanan minimal). Keberhasilan pelaksanaan program tersebut didukung oleh beberapa faktor pendukung seperti dukungan dan komitmen dari Walikota Kota Surakarta, SDM yang berkompeten, serta kewenangan penuh atas perizinan. Namun, ada juga faktor yang menghambat seperti regulasi yang tidak sesuai dengan keadaan sekarang, gedung yang sempit, kurangnya kesadaran atau respon dari masyarakat.

Penulis juga memberikan saran yaitu Pemerintah Kota Surakarta diharapkan dapat mempertahankan komitmen pelayanan perizinan yang sudah dibangun. Meningkatkan sarana prasarana yang menunjang agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat maupun investor dan memperlancar kinerja pelayanan.

Kata Kunci: Pelayanan perizinan, Reformasi pelayanan perizinan

Semarang, 21 Maret 2012  
Dosen Pembimbing

Dra. Fitriyah, MA  
NIP. 19620327 198603 2 001